



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Adempimenti contabili	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PROPOSTA BUDGET ECONOMICO E INVESTIMENTO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Area Bilancio, Finanza e Sviluppo - al fine di approvare entro il 31/12 di ogni anno il Budget di Ateneo - richiede a tutti i centri di costo di ateneo, tra cui il CLA - di trasmettere (entro il 30/9) la proposta di budget approvata dall'organo collegiale della stessa struttura	
UTENTI	Interni	Area Bilancio, Finanza e Sviluppo
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) - Direttore Prof. Pasquale SABBATINO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Mezzocannone, 8 - 80134 - Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
PEC		
TELEFONO		
	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>	

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

EMAIL: [cla@unina.it](mailto:cla@unina.it)  
PEC: [cla@pec.unina.it](mailto:cla@pec.unina.it)

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
			N 4 Canali
			MAIL
	PEC		
	TELEFONO		
	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza <sup>1</sup> : almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. ≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤1%

<sup>1</sup> Scegliere la frequenza: quotidiano, almeno settimanale, almeno mensile, almeno trimestrale, almeno semestrale, almeno annuale